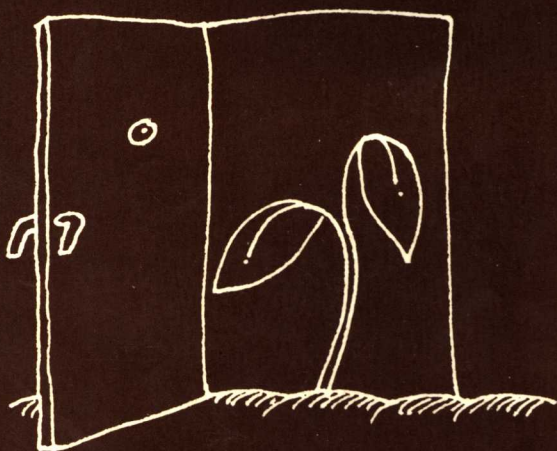


現代工商出版社

開拓顧客 與收款技術

E.G. 雷德曼著

陳源明譯



開拓顧客與收款技術

E.G. 雷德曼 著

陳源明 譯

開拓顧客與收款技術

出版者：現代工商出版社
香港電器道239號12樓

承印者：冠華印刷公司
九龍官塘天香街48號地下

香港、南洋各大書局均有代售

2 4429 801

開拓顧客與收款技術

E.G. 雷德曼 著

陳源明 譯

開拓顧客與收款技術

出版者：現代工商出版社
香港電器道239號12樓

承印者：冠華印刷公司
九龍官塘天香街48號地下

香港、南洋各大書局均有代售

2 4429 801

目錄

第一篇 認清本職

1 決定目標.....九

首先要決定要達成的目標 對於所選定的職業盡量搜集有關知識 實踐學習心得
切勿小看自己的能力 自制心所具備的力量 經常再三檢討實行中的工作如有過失立刻
改正

2 所謂推銷術 (salesmanship) 就是工作.....一〇

只有工作 (work) 才會成功 (success) 安於小成就的人終究要遭淘汰
從交際中產生契約 具有天賦才智者容易怠惰 人類最偉大的力量，是產自克服自己最
大弱點的地方 工作之外別無他法

3 認清技術來努力就可以增加利潤.....二九

以最低消費創造最大成果 推銷術的骨架 以熱誠從事平凡的工作
從內心溢出的工作熱忱可使一個人熱心從事日常工作 不同凡響的做法

4 有關促進銷售的三個理由……………四一

應該認清為什麼不能不實行的理由

5 計劃與偷走時間的六個被告……………四五

計劃一定要週詳擬就 計劃就是工作上的導師 偷走時間的第一被告是「交通工具」

偷走時間的第二被告是「準備不足」 偷走時間的第三被告是「不規則的行動預定表」

偷走時間的第四被告是「呆呆等待」 偷走時間的第五被告是「漫無邊際的交談」

偷走時間的第六被告是「獨自進午餐」

6 如何創造優良的成績……………五六

獲得靈感(*inspiration*)的捷徑在於準備 自我管理的要點是「自我認識」和「自我支配」

經過仔細編練的推銷用語，好似已談成了一半 愚者非親身經驗不可領悟；賢者可從他人

言行領悟 不歡迎訪客的人等於是掛出空白的招牌

7 選擇顧客的七種訣竅……………六二

大多數的推銷員都希望能輕鬆地工作而獲得成功 向第一流推銷員請教七種訣竅

8 如何擬訂銷售計劃與銷售……………七三

可以自信銷售一定成功，但絕不可以為能自然談成 順利談成生意的過程 充分的準備

完壁無瑕的準備 培養記憶力 特別的訪問

9 談生意的八種訣竅.....八五

求見 (approach) 的方法 用電話接觸的方法 儀表談吐 有內容的話 善於傾聽
應對要靈活 把握時機 善於收場 (close)

10 服務是十分合算的工作.....一〇一

何謂推銷術 (salesmanship) 推銷員和醫師 要滿足顧客的希望 顧客的利益是
推銷員的資本 要嚴守諾言誠實至上

11 協力與銷售成績的向上.....一〇九

協力就是自我開拓 團隊精神 三者的最高利益 創造的推銷術 銷售的報酬

第二篇 認清顧客

12 親密交際的技術.....一一九

推銷員應該認清顧客 要廣泛地交際 要親切地交際 切勿輕視他人 保持善意

13 瞭解他人行動的訣竅.....一二五

懂得如何發動引擎的人才駕馭汽車 讀書要有目的 用心觀察 向前輩看齊

14 與他人交際的訣竅..... 一四一

對我自己來說我比朋友更為重要 活用個性 尊重他人 友情如太陽 激起功

名利欲

15 如何與顧客的同事、朋友打交道..... 一五一

每一個人都各自在自己的活動範圍內求適應 如何與顧客的秘書打交道 絕不談論顧客的背後話 切忌看不起小職員

16 培養自信的訣竅..... 一五七

推銷員抱有自卑感的與其說是「自殺」不如說是「殺人」 征服自卑感 忘掉小我要有自信心 如何培養自信心

17 推銷員的第六感..... 一六九

第六感的重要性 「好」 yes 有種種的意思 「不」 no 是推銷的開始 把握時機

第三篇 擴大大字彙辨明其使用法

18 語言是推銷員的工具..... 一八三

語言是概念的橋樑它可以增進了解也可以招來誤解 增長語言自然會受到異於他人優於他人
 人的待遇 要對語言表示關心 要精選字眼 要訴之於感情 語言要簡單扼要

19 要造成字彙寶庫……………一九〇

要擴大字彙 使用悅耳的字彙 生機活現的字眼最爲重要 避免使用專門術語

20 如何學習巧妙的話術……………一九八

熟練的會話 適所適語 把內容交代清楚 視聽教育資料的效果 培養演說的能力

21 說到這裏以後是閣下自己的責任了……………二〇七

第四篇 應收帳款的管理

22 應收帳款的管理制度……………二二三

應收帳款之發生 應收帳款的記錄與實務處理 請款手續
 回收實績的管理 推銷員的事務處理

第五篇 貨款完全回收的要訣

23 貨款完全回收的重要性……………二二七

銷售開始於收回貨款時 早期收回貨款的要素 完全收賬的準備 完全收賬的要訣
 貨款完全回收的11個必要條件 信用調查與賒賣限度 早期發現與早期治療

24 經營惡化的路線與對策……………二五一

經營失敗的路線 經營惡化症狀之病歷 第一期症狀之對策 警戒支付方式的變化
 第二期與第三期症狀之對策 徹底的回收政策 如何處理可以預想的拒絕
 轉結與長期支票的處理 收帳的事後處理 有關收帳的問題

譯者後記……………二八二

第一篇 認清本職

1 決定目標

首先要決定要達成的目標

當你決定目的地的時候，旅行就開始了。當一個人立定志向的時候，他的人生也開始。這是獲得成功的第一步。

爲什麼這樣說呢？且聽我舉個例子：自從我開始閱讀報紙上的運動專欄的第一天起，就天天不斷的追求一個問題：「有誰能夠在四分鐘內跑完一英里」。但是，經過多年的注意，僅止於：「可能在某一天，會有某一個人，在某一個地方，創造這新記錄。」而已。後來有一個名叫洛奇·巴尼斯特的人，自問：「有誰能夠在四分鐘內跑完一英里。」然後自答：「好，我要下定決心，去完成它。」他就運用自己在醫學院學習的知識，專心一意去研究解決之道。首先，坐下來，慢慢擬定，如何才能在這四分鐘內跑完這一英哩的路程。然後，又找來和他差不多一樣好的徑賽選手，改進跑步的姿勢。在這周密的計劃下，逐漸接近目標，終於在不滿四分鐘的好成績跑完一英哩的距離，創下了徑賽的新紀錄。

獲取成功不可或缺的必備條件是傾注所有意志，只向一個目標邁進。

希望諸位也能定一個目標，向這一目標努力邁進。

如果諸位所說的：「好，我一定要貫徹我的目標」而沒有一點虛假的話，就在這一刻，在諸位的身體裏，有三種相互重疊的力量，開始起了作用，換句話說，你的身體會充滿幹勁，把你向前推進。

——一向懶散的力量，集中在一起，變成統一的推進力，進而產生「安定感」。

——原有的「不安感」瓦解了。而能充滿精力，腳踏實地，向着目標逐步推進。

——意志的力量，發動人格的原動力，發出強勁的馬力。

諸位要善自環顧「活動舞臺」，經過一番觀察、選擇，並決定某一項工作為自己的天職；一旦決定了，就不再迷惘，不會步入歧途。

對於所選定的職業盡量搜集有關知識

關於這一點，我們請亞歷山大·漢米頓為我們說明一下：

「一般社會人士，都以『天才』二字來讚美我，但是我却把我的成功歸於『天性』。我的天性不外乎：有一個問題發生了，我就得十分綿密地探究到底，否則絕不罷手。凡有關連性的任

何一個問題，也要深入的研究。於是乎我的腦子裏，就充滿了這些問題。我就傾注所有的力量去解決這個問題。一般人把我的力量看做我天性的結果。換句話說，我的成功，不外乎勞動和思考的成果罷了。

一般的人容易迷失目標，其原因並非是眼睛，而是沒有睜開眼睛，好好地研究來龍去脈。

諸位一旦決定了追求的目的，就應該遵循這合乎道理的方法去做。換句話說，要拿出地圖來，擬定行進路線。

既然選定了以終生福禍為賭注，永不悔恨的職業，當然要循着合乎道理的手段去從事，那就得盡全力學習，如何工作才能成功的方法。

凡是成功的推銷員，都能深切地體會漢米頓所說的：「腦子裏，充滿着這些問題。」的真正意思。不分白天、夜晚，一個問題緊緊黏在腦子裏，始終忘不了。所看到的、所聽到的、所讀到的所有一切都集中在這一問題上。各位能有多大的成功，完全要看對所推銷的商品，花了多大的熱忱，成功的程度總是與熱忱成正比來昇降的。

希望各位，能把下面的一句話，記入手冊中，時時警惕自己。

「一個人，對於任何一個問題，研究得越發深刻，對於這一問題的熱忱，就會越高昇。」諸位對工作的知識越是深厚，工作越發抓牢你不放，或為不可分割的一體。一旦你的工作抓

牢你不放，工作的熱忱越高，諸位所說的每一句話，都會發出生命的火花。可是，諸位如果不能付之實踐，就不能說是真正理解了，於是乎需要第三個手段。

實踐學習心得

諸位既已決定了邁進的目標，同時也研究、擬定進行的路線。那麼，下面就要接着合乎道理的順序，逐步推進。

諺云：「千里之路，必自一步始。」我們就是要邁出這個第一步，而且要毅然決然地踏出第一步。

說來容易，但是真正要踏出第一步，可不太簡單。沒有相當的勇氣，總是躊躇不前，人人都知道，解除了桎梏，總比帶着桎梏容易走。坐在案前，紙上談兵容易，但是，真正要採取行動，就需要毅力。

人體的情性和物理學上的情性大同小異，科學家告訴我們說：森羅萬象，幾乎全被情性支配。據科學家的說明，外界的所有物象，其所以不致於完全停止活動的道理，是在於某一物體的情性傾向相衝突，藉着相互間的引力以及反作用的影響，產生運動現象。人之所以為人，是人類能克服與生俱來的大自然的情性，得以產生人性。凡是在這世界上，能有所成就的人，不外乎善於